

SUSPENSION TEMPORAIRE DE LA DESTINATION

Dernière modification: 5 janvier 2022

Compte tenu du contexte actuel de la pandémie, Air Canada a suspendu temporairement certains vols vers les destinations Soleil du 24 janvier au 30 avril 2022. Nous avons rassemblé quelques informations pour vous guider dans le cas où vos clients seraient affectés par ces changements.

Dans l'éventualité où vos clients souhaiteraient réserver de nouveau leurs vacances à la suite d'une annulation due à la suspension d'une destination, Air Canada et Vacances Air Canada continueront de desservir plus de 20 destinations Soleil.

FOIRE AUX QUESTIONS

Q: Comment serai-je informé des réservations qui sont affectées par les suspensions de destination?

A: Vacances Air Canada vous enverra aujourd'hui un courriel concernant tous les dossiers à l'individuel touchés par la suspension, y compris les numéros de réservation de chaque réservation concernée. Il n'est pas nécessaire d'appeler Vacances Air Canada, car vos dossiers seront automatiquement annulés et le remboursement sera traité.

Note* Dans les cas où la destination n'a pas été suspendue, mais que l'horaire des vols a été modifié, Vacances Air Canada communiquera directement avec vous pour vous faire part de vos options, conformément à notre processus normal. Si la destination a été complètement suspendue, le dossier de votre client sera automatiquement annulé et vous recevrez une nouvelle facture à titre de confirmation une fois que son remboursement aura été traité.

Q: Comment saurai-je que le dossier a été traité?

A: Une fois que le dossier de votre client a été annulé, vous recevrez une facture mise à jour. Les remboursements peuvent prendre jusqu'à 6 semaines pour être traités et seront émis sur la forme de paiement originale du client.

Q: Que faire si j'ai une réservation de groupe affectée par les suspensions de destination?

A: Pour les réservations de groupe dont la destination a été suspendue, votre coordonnateur des groupes de Vacances Air Canada communiquera directement avec vous pour passer en revue les options disponibles, de sorte qu'aucune action n'est requise de votre part. Veuillez noter que nous communiquerons avec les agents en fonction de la date de départ prévue.

Q: Le coût total de la réservation de Vacances Air Canada est-il admissible à un remboursement complet?

A: Les clients dont les réservations de Vacances Air Canada ont été touchées par la

suspension des destinations recevront un remboursement complet. Le remboursement sera traité par notre équipe sans qu'aucune action ne soit nécessaire de votre part, il n'est donc pas nécessaire d'appeler. Veuillez noter qu'une fois le dossier annulé, il peut s'écouler jusqu'à 6 semaines avant que le remboursement ne soit traité.

Q: Pour les destinations où la liaison est toujours en service, quelles sont les conditions?

A: Les réservations pour les destinations où Air Canada exerce toujours ses activités sont assujetties à nos [conditions générales](#). Si des changements opérationnels sont apportés aux réservations de vos clients pour ces destinations, vous serez contacté directement pour vous présenter les options disponibles, conformément à la procédure normale de Vacances Air Canada.

Q : Les commissions sur les réservations annulées sont-elles protégées?

R : Pour les dossiers touchés par la suspension des destinations avec Vacances Air Canada, les commissions seront protégées sur ces dossiers jusqu'à un maximum de 5 %.

Q: Pouvez-vous fournir une liste complète des destinations suspendues?

A: Les destinations temporairement suspendues sont Antigua, Aruba, Samaná, Curaçao, Exuma, Grenade, Puerto Plata, Santo Domingo, Bermudes, Grand Caïman, La Havane, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Saint-Martin/Sint Maarten et Saint-Kitts-et-Nevis.

RAPPELS POUR LES DOSSIERS NON AFFECTÉS

Flexibilité et protection accrues

Vacances Air Canada recommande fortement aux agents et aux consommateurs d'ajouter nos solutions de [protections de voyage](#) à toutes les réservations, compte tenu de l'évolution rapide de la situation actuelle. Nos solutions de protections de voyage doivent être ajoutés au moment de la réservation et constituent l'option parfaite pour s'assurer que vos clients sont couverts en cas d'imprévu.

Nous encourageons également vivement vos clients à souscrire une assurance voyage suffisante, incluant la couverture pour la COVID-19, pour tous leurs besoins de couverture. L'assurance voyage ne peut être souscrite qu'au moment de la réservation et avant le départ. Pour plus d'informations et pour acheter en ligne, visitez notre page [Assurance voyage](#).

Des outils pour vous aider à gérer vos réservations

Si vos clients ont souscrit à TouteFlexibilité ou réservé avec un dépôt réduit, et que leurs vacances ne sont pas affectées par les suspensions de destinations ci-dessus, veuillez visiter notre page [Gérer votre réservation](#) et soumettre vos dossiers pour l'annulation celles-ci dans le cadre de leur protection de voyage.



Vous pouvez également gérer les réservations de vos clients à l'aide de nos [options en libre-service](#) pour les agents, afin d'éviter l'attente due à nos volumes d'appels supérieurs à la normale.